Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : ***Joelle Bonenfant, Jean Lacroix***

Communication téléphonique : Outils linguistiques

Fiche pédagogique

Thème	**Formules du téléphone**
Support	**Fiche-outil**
Objectifs	Cette «fiche-outil» récapitule l'ensemble des expressions couramment utilisées dans les échanges téléphoniques. Il est utile de consulter cette fiche pour optimiser les jeux de rôle ayant pour cadre une communication téléphonique.

Formules utilisées au téléphone

Téléphoner

☞ **Vérifier le nom / le numéro/le lieu :**
Allô, le [+ numéro de téléphone appelé] ?
Allô, le [+ nom de la société appelée] ?
Allô, je suis bien au [+ numéro de téléphone appelé] ?
Allô, je suis bien chez [+ nom de la personne appelée] ?
Allô, c'est bien le [+ numéro de téléphone appelé] ?

☞ **Demander un correspondant/un service :**
Je voudrais / souhaiterais parler à .....
Est-ce que Madame...../Monsieur..... est là, s'il vous plaît ?
Est-ce que je pourrais parler à/avoir .....?
Madame...../Monsieur......, s'il vous plaît.
Je voudrais le poste le poste...../ le service....., s'il vous plaît.
Pourriez-vous me passer ….

☞ **Indiquer l'objet/le but de l'appel :**
Je vous téléphone/appelle pour.....
Je voudrais/j'aimerais .....
C'est pour.....

☞ **Laisser un message, ses coordonnées :**
Est-ce que je pourrais laisser un message, s'il vous plaît ?
Est-ce que vous pouvez prendre un message, s'il vous plaît ?
Est-ce que vous pouvez demander/dire à..... de/que ....., s'il vous plaît ?
Pourriez-vous transmettre ce message ?
Dites-lui de me rappeler / Dites-lui que je rappellerai.

☞ **S'excuser d'une erreur :**
Excusez-moi, j'ai dû faire un mauvais numéro.
Je me suis trompé de numéro.

Recevoir un appel

☞ **Identifier l'interlocuteur / l'objet de l'appel :**
C'est de la part de qui ?
Qui dois-je annoncer ?
Pouvez-vous me rappeler / m'indiquer votre nom ?
Vous êtes… ?

☞ **Identifier l'objet de l'appel :**
Puis-je vous renseigner ?
C'est à quel sujet ?
En quoi puis-je vous être utile ?
Quel est l'objet de votre appel ?

☞ **Mettre en attente / faire patienter un correspondant / filtrer :**
Ne quittez pas, s'il vous plaît.
Veuillez ne pas quitter, merci.
Restez en ligne, merci.
Le poste que vous demandez est occupé.
M. … est en communication, souhaitez-vous attendre ?
M.… est en réunion / en rendez-vous, puis-je vous renseigner ?

☞ **Proposer de laisser un message, ses coordonnées :**
Puis-je prendre / transmettre un message ?
Voulez-vous laisser vos coordonnées afin qu'il / pour qu'il vous rappelle ?
Souhaitez-vous être mis en relation avec sa messagerie / sa boîte vocale ?

☞ **Signaler une erreur :**
Vous faites erreur, il n'y a pas de M.… à ce numéro.
Désolé, vous devez vous tromper.
Quel numéro demandez-vous ?

Divers

☞ **Vérifier que l'on a compris :**
Pardon, vous avez dit.....?
Cela veut dire que.....?
Vous voulez dire que.....?
Cela signifie que.....?

☞ **Demander de répéter :**
Pardon ?
Comment ?
Excusez-moi, je n'ai pas compris/suivi.
Est-ce que vous pouvez répéter, s'il vous plaît ?
Est-ce que vous pouvez épeler, s'il vous plaît ?
Comment est-ce que vous écrivez cela ?
Ça s'écrit comment ?

Terminer un appel téléphonique

Merci d'avoir appelé.
Excusez-moi, mais j'ai un rendez-vous/j'ai quelqu'un qui m'attend/je dois vous laisser.
Est-ce que je peux vous rappeler plus tard/à..... ?
Je vous rappelle ce soir/demain/à.....etc.. Bonne journée.
Merci de votre aide. Au revoir.
Je vous en prie. Au revoir.